UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI iii
KATA PENGANTAR iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
ABSTRAK xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Pertanyaan Penelitian 10
1.4 Tujuan Penelitian 11
1.5 Lingkup Penelitian 12
1.5.1 Model Penelitian 12
1.5.2 Objek Penelitian 12
1.5.3 Waktu Penelitian 13
1.6 Manfaat Penelitian 13
1.6.1 Manfaat Praktis 13
1.6.2 Manfaat Teoritis 13
1.7 Sistematika Penulisan Penelitian 14
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 16
2.1 Kualitas Layanan (Perspektif Parasuraman dkk., 1985) 16
2.2 Bukti Fisik 17
2.3 Kehandalan 19
2.4 Daya Tanggap 21
2.5 Jaminan 23
2.6 Empati 25
2.7 Kepuasan Pelanggan 26
2.8 Kesetiaan Pelanggan 28
2.9 Kajian Penelitian Terdahulu 30
2.10 Pengembangan Hipotesis Penelitian 35
2.10.1 Pengaruh Bukti Fisik pada Kepuasan Pelanggan 35
2.10.2 Pengaruh Kehandalan pada Kepuasan Pelanggan 37
2.10.3 Pengaruh Daya Tanggap pada Kepuasan Pelanggan 39
2.10.4 Pengaruh Jaminan pada Kepuasan Pelanggan 40
2.10.5 Pengaruh Empati pada Kepuasan Pelanggan 42
2.10.6 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Kesetiaan Pelanggan 43
2.11 Model Penelitian 45
BAB III METODE PENELITIAN 47
3.1 Desain Penelitian 47

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Penelitian 48
3.2.1 Bukti Fisik 48
3.2.2 Kehandalan 49
3.2.3 Daya Tanggap 50
3.2.4 Jaminan 51
3.2.5 Empati 52
3.2.6 Kepuasan Pelanggan 53
3.2.7 Kesetiaan Pelanggan 54
3.3 Desain Sampel 55
3.3.1 Populasi 55
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel 55
3.3.3 Ukuran Sampel 56
3.4 Lokasi Penelitian 56
3.5 Objek Penelitian 56
3.6 Instrumen Penelitian 57
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian 57
3.7.1 Uji Validitas 57
3.7.2 Uji Reliabilitas 58
3.8 Teknik Pengumpulan Data 58
3.9 Metode Analisis Data 59
3.9.1 Uji Model Pengukuran (*Outer* Model) 60
3.9.2 Uji Model *Fit* 60
3.9.3 Uji Model Struktural (*Inner* Model) 61
BAB IV TEMUAN RISET DAN PEMBAHASAN 62
4.1 Hasil Pengumpulan Data 62
4.2 Hasil *Outer* Model 62
4.2.1 Hasil Uji Validitas Konvergen 62
4.2.2 Hasil Uji Validitas Diskriminan 64
4.2.3 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk 67
4.3 Hasil Deskripsi Profil Responden 68
4.4 Hasil Statistik Deskriptif 71
4.5 Hasil Inner Model 76
4.5.1 Hasil Uji Multikolinieritas 77
4.5.2 Hasil Uji Model *Fit* 77
4.5.3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 78
4.5.4 Hasil Uji Q Kuadrat 78
4.5.5 Hasil Uji f Kuadrat 79
4.6 Hasil Uji Hipotesis Penelitian 80
4.6.1 H1: Bukti fisik berpengaruh positif secara langsung pada kepuasan pelanggan 80
4.6.2 H2: Kehandalan berpengaruh positif secara langsung pada kepuasan pelanggan 82
4.6.3 H3: Daya tanggap berpengaruh positif secara langsung pada kepuasan pelanggan 83
4.6.4 H4: Jaminan berpengaruh positif secara langsung pada kepuasan pelanggan 85

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

4.6.5 H5: Empati berpengaruh positif secara langsung pada kepuasan pelanggan 87
4.6.6 H6: Kepuasan pelanggan berpengaruh positif secara langsung pada kesetiaan pelanggan..... 88
BAB V PENUTUP.....91
5.1 Simpulan.....91
5.2 Implikasi Manajerial.....93
5.3 Keterbatasan Penelitian 95
5.4 Saran Riset Mendatang.....96
DAFTAR PUSTAKA 98
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....104
Lampiran 2 Keluaran Uji Validitas Konvergen 110
Lampiran 3 Keluaran Validitas Diskriminan 112
Lampiran 4 Keluaran Uji Reliabilitas Konstruk 114
Lampiran 5 Keluaran Deskripsi Profil Responden 115
Lampiran 6 Keluaran Statistik Deskriptif 117
Lampiran 7 Keluaran Inner Model.....118

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 30
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Bukti Fisik 49
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Kehandalan 50
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Daya Tanggap 51
Tabel 3.4 Pengukuran Variabel Jaminan 52
Tabel 3.5 Pengukuran Variabel Empati 53
Tabel 3.6 Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan 54
Tabel 3.7 Pengukuran Variabel Kesetiaan Pelanggan 55
Tabel 3.8 Kriteria Penilaian Model *Fit* (*Goodness of Fit*) 61
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Konvergen 63
Tabel 4.2 Hasil Uji Fornell dan Larcker 65
Tabel 4.3 Hasil Uji *Cross Loading* 66
Tabel 4.4 Hasil Uji HTMT 67
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk 68
Tabel 4.6 Hasil Deskripsi Profil Responden 68
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif 71
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas 77
Tabel 4.9 Hasil Uji Model *Fit* 77
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2) 78
Tabel 4.11 Hasil Uji Uji Q Kuadrat 79
Tabel 4.12 Hasil Uji f Kuadrat 79
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis Penelitian 80

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Model Penelitian 45
Gambar 4.1 Keluaran Validitas Konvergen 64

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan dan Kesetiaan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Ayam Goreng dan Jerohan Sapi T.J.Y. 3)
Kiara Medina Putri, Bayu Sutikno, S.E., M.S.M., Ph.D.
Universitas Gadjah Mada, 2026 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian 104
Lampiran 2 Keluaran Uji Validitas Konvergen 110
Lampiran 3 Keluaran Uji Validitas Diskriminan 112
Lampiran 4 Keluaran Uji Reliabilitas Konstruk 114
Lampiran 5 Keluaran Deskripsi Profil Responden 115
Lampiran 6 Keluaran Statistik Deskriptif 117
Lampiran 7 Keluaran Inner Model 118